

Processo n.º 172/2026

Sentença n.º 284/2026

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: ----, devidamente identificada nos autos, representada por ----, conforme procuração junta aos autos.

2. SUMÁRIO

I. Os direitos do consumidor na compra e venda de bens de consumo são regulados pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro no que concerne aos negócios jurídicos celebrados após a sua entrada em vigor.

II. Pressupostos essenciais para a procedência dos direitos do consumidor são a existência de uma compra e venda e de uma desconformidade do bem existente à data da entrega do mesmo.

III. A desconformidade que se verifique até 24 meses após a entrega dos bens presume-se existente como existente naquele momento. Contudo, após o decurso desse prazo cabe ao consumidor provar que a desconformidade já existia à data de entrega do bem (artigo 13.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).

IV. Não tendo sido feita essa prova, não preencheu o Reclamante os pressupostos basilares do direito que pretende ver reconhecido.

3. OBJETO DO LITÍGIO

No dia 30.05.2023, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um Microsoft Surface Pro 9 com a Reclamada, pelo valor de 1.638,98 € (mil, seiscentos e trinta e oito euros e noventa e oito cêntimos). O computador destinava-se ao uso pessoal do seu agregado familiar.

Sucedu, porém, que em 29.10.2025, o Reclamante entregou o computador na loja da Reclamada, sita no Centro Comercial----, com vista a que o mesmo fosse analisado pela

assistência técnica, na medida em que alegava que o teclado do mesmo não funciona. Alega que o ecrã do mesmo tinha somente um dano estético.

Na data de 13.11.2025, o Reclamante foi informado que o bem estava pronto para ser levantado, contudo sem reparação. Pese embora as diversas comunicações trocadas, o Reclamante continuou sem o computador funcional, motivo pelo qual procedeu à celebração de um contrato para alugar um computador.

Neste sentido, peticiona a condenação da Reclamada nos seguintes termos: a resolução do contrato, subsidiariamente, e caso assim não se entenda, a substituição do equipamento por outro novo, de características equivalentes ou superiores. Cumulativamente com qualquer das soluções acima, peticiona a condenação da Reclamada no pagamento de uma indemnização por danos patrimoniais, os quais quantifica no montante de 455,07 € (quatrocentos e cinquenta e cinco euros e sete cêntimos) correspondente aos custos suportados com o aluguer de equipamento informático substituto, à razão de 65,01 € (sessenta e cinco euros e um cêntimo) mensais, no período compreendido entre 06.01.2026 e 05.08.2026. O pedido total assume o vale de 2.094,05 € (dois mil e noventa e quatro euros e cinco cêntimos).

A Reclamada, por seu turno, alega que a assistência técnica se viu impossibilitada de abrir o bem para o analisar porque, em virtude de o ecrã já se apresentar partido aquando da entrega, se procedesse à desmontagem do bem – passo necessário para analisar o alegado defeito no teclado – o mesmo ia acabar por se fragmentar. Assim sendo, para não maximizar o dano, e desse modo inviabilizar a utilização do ecrã, não procedeu à análise do bem e considerou que o mesmo fica fora da garantia. Peticiona, nestes termos, a sua absolvição do pedido. Não obstante os trabalhos conduzidos pelo Tribunal, não foi possível conciliar a posição das partes.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

4.1.1. Factos provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) A Reclamada é uma sociedade comercial que se dedica de forma profissional à comercialização de equipamentos eletrónicos;
- b) No dia 30.05.2023, o Reclamante celebrou um contrato de compra e venda de um computador portátil Microsoft Surface Pro 9 com a Reclamada;
- c) O preço foi de 1.638,98 € (mil, seiscentos e trinta e oito euros e noventa e oito cêntimos);
- d) O computador destinava-se ao uso pessoal do seu agregado familiar.
- e) Na data de 29.10.2025, o Reclamante entregou o computador na loja da Reclamada, sita no Centro Comercial ----, com vista a que o mesmo fosse analisado pela assistência técnica, alegando que o teclado do mesmo não funciona;
- f) Aquando da entrega, o Reclamante testou o computador em frente ao funcionário da Reclamada e o teclado não funcionava;
- g) Aquando da entrega ficou registado na guia de reparação n.º 550098576 o seguinte “Danos estéticos visíveis: sujidade, ecrã partido, marcas de utilização”;
- h) Na data de 13.11.2025, pelas 14:29, o Reclamante foi informado por mensagem de texto que o bem estava pronto para ser levantado, contudo sem reparação com a menção: “esta disponível para levantamento. Sem reparação. Anomalia não verificada” [sic];
- i) Foi entregue ao Reclamante uma carta standard da Microsoft, redigida em castelhano, onde se lê que existem danos que não são cobertos pela garantia limitada standard;
- j) No dia 14.11.2025, pelas 00:33, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada por correio eletrónico impugnando as conclusões expressas pela mesma;
- k) No dia 14.11.2025, pelas 15:39, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada por correio eletrónico impugnando as conclusões expressas pela mesma;
- l) No dia 15.11.2025, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada por correio eletrónico expondo, uma vez mais, a sua situação e pedindo a reparação do bem;

- m) No dia 18.11.2025, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada por correio eletrónico expondo, uma vez mais, a sua situação e pedindo a reparação do bem;
- n) No dia 30.11.2025, o Reclamante dirigiu-se à Reclamada por correio eletrónico solicitando a substituição do bem ou a resolução do contrato;
- o) No dia 14.11.2025, o Reclamante apresentou reclamação no Livro de Reclamações;
- p) O Reclamante recusou levantar o computador em virtude de verificar que o teclado continuava sem funcionar;
- q) No dia 31.03.2026, a Reclamada notificou o Reclamante para recolher o computador das suas instalações;
- r) Em 17.04.2026, o Reclamante recolheu o computador e testou o teclado em loja, verificando que o mesmo não funcionava;
- s) No dia 06.01.2026, o Reclamante celebrou um contrato de aluguer de um computador portátil HP Probook 440 G6 i5-8265u, 8GB DDR4, SSD 256GB NVMe, 14"HD, W11Pro RFB S/N: 5CD9141ZC6;
- t) O aluguer mensal é 65,01 € (sessenta e cinco euros e um cêntimo);
- u) O contrato de aluguer renova-se mensalmente e continua em vigor à data da presente sentença.

4.1.2. Factos não provados

Da discussão da causa, bem como da documentação junta aos autos, resultaram como não provados, com interesse para a causa, os seguintes factos:

- a) Que a desconformidade do teclado já fosse existente aquando da entrega do computador portátil Microsoft Surface Pro 9 ao Reclamante.

4.1.3. Motivação

A convicção do Tribunal quanto à matéria de facto fundou-se no conjunto de documentos juntos aos autos, bem como na prova produzida na audiência de discussão e julgamento, incluindo as declarações dos Reclamantes.

A análise da prova produzida junto do Tribunal foi realizada pelo mesmo à luz das regras da repartição do ónus da prova, recorrendo a juízos de normalidade e de experiência.

Deste modo, de acordo com o princípio geral relativo à produção de prova, consagrado no artigo 342.º, n.º 1 do CC¹, “[à]quele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado” e, nos termos do n.º 2 da mesma norma “[a] prova dos factos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito invocado compete àquele contra quem a invocação é feita”. Neste sentido, o Reclamante logrou demonstrar junto do Tribunal que celebrou a compra e venda e que o computador lhe foi entregue. Ficou, igualmente, provado que o mesmo funcionou durante mais de 24 meses sem apresentar qualquer problema no teclado e que deixou de funcionar em 29.10.2025.

No que respeita ao facto não provado al. a), este constitui um facto constitutivo do direito alegado pelo Reclamante, pelo que de acordo com as regras gerais do ónus da prova, mormente artigo 342.º, n.º 1 do CC, a sua prova caberia ao próprio. Sempre se acrescente que no mesmo sentido dispõe o artigo 13.º, n.º 4 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, nos termos do qual cabe ao consumidor fazer prova de que a desconformidade já era existente à data da entrega. Sucede, porém, que não há nos autos nenhum elemento que permita concluir pela verificação desse facto, existindo, pelo contrário, declarações do Reclamante em como o teclado funcionou devidamente durante os primeiros vinte e quatro meses de utilização. Se o bem não apresentou qualquer deficiência no funcionamento durante os primeiros dois anos de utilização, pode concluir-se que a mesma não era pré-existente à data da entrega do bem.

Pelo exposto, assim fundou o Tribunal a sua convicção quanto à matéria considerada como provada e não provada.

¹ CC – Código Civil.

4.2. DE DIREITO

*

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento Harmonizado para todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

*

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda (artigo 874.º CC) de coisa móvel (um computador portátil Microsoft Surface Pro 9, doravante computador) com a Reclamada. O preço foi de 1.638,98 € (mil, seiscentos e trinta e oito euros e noventa e oito cêntimos). A compra e venda para consumo é regulada pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Nos termos do referido diploma legal, a Reclamada é uma sociedade comercial e o Reclamante comprador adquiriu o computador para um uso não profissional, pelo que nos encontramos perante uma relação de consumo, na modalidade de compra e venda para consumo. As definições de consumidor e profissional, para efeitos da aplicação do regime jurídico da compra e venda para consumo, podem ser encontradas, respetivamente, nas alíneas g) e o) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. Está, deste modo, preenchido o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, tendo aplicação os direitos aí previstos caso se verifique um caso de desconformidade.

De acordo com o disposto no referido Decreto-Lei, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (v. artigo 5.º do referido Decreto-Lei n.º 84/2021). Atendendo ao disposto no mencionado preceito legal, entendem-se por conformes os bens que cumpram os requisitos estabelecidos nos artigos 6.º a 9.º do referido Decreto-Lei.

Nos termos do diploma em questão, existem requisitos subjetivos (artigo 6.º) e objetivos (artigo 7.º) de conformidade dos bens. Segundo o artigo 7.º, n.º 1, al. d) do Decreto-Lei n.º 84/2021, os bens objeto do contrato de compra e venda para consumo devem “[d] corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando” (destaque nosso).

Neste sentido, dispõe o artigo 12.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 84/2021, que o “profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem”. Cumpre, nestes termos, ao Reclamante, como pressuposto basilar para tutelar os seus direitos, demonstrar a existência da compra e venda do bem e, posteriormente, da desconformidade. E essa prova foi feita.

Não obstante, o artigo 13.º, n.º 4, do Decreto-Lei n.º 84/2021 dispõe, quanto ao ónus da prova, o seguinte: “[d]ecorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem” [destaque nosso]. Ora, tendo a desconformidade surgido em 29.10.2025, encontramos-nos fora do período de vinte e quatro meses subsequentes à entrega (a compra data de 30.05.2023).

Neste sentido, e em virtude das regras do ónus da prova previstas no Decreto-Lei n.º 84/2021, cumpria ao Reclamante demonstrar que este defeito (que levou a que o teclado deixasse de funcionar) já existia aquando da entrega, o que não conseguiu fazer. Com efeito, o Reclamante não juntou aos autos nenhum documento de prova que permita ao Tribunal

concluir que o defeito já era existente naquela data, motivo pelo qual não se pode ter por provado o mesmo. A opção legislativa de nos últimos doze meses voltar à regra geral do ónus da prova contida no artigo 342.º, n.º 1 CC onera o consumidor com o encargo da prova, o qual o mesmo não conseguiu satisfazer.

No que concerne ao pedido indemnizatório deduzido pelo consumidor, a procedência do mesmo assenta necessariamente na verificação de uma conduta ilícita e culposa da Reclamada, a qual se teria por verificada caso a mesma tivesse obstado de forma ilícita à reparação. Todavia, ao não estar provada a existência da desconformidade aquando da entrega do bem, não procedeu a Reclamada contra quaisquer obrigações que lhe sejam legalmente impostas, motivo pelo qual a sua atuação não pode ser reputada como ilícita e tida como geradora de responsabilidade civil. Neste contexto, não tendo conseguido realizar a prova em como a desconformidade já existia na data da entrega, falha o Reclamante em provar um dos pressupostos essenciais do seu direito, motivo pelo qual não pode proceder a sua pretensão. Por conseguinte, decide o Tribunal absolver a Reclamada do pedido.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se totalmente improcedente a presente reclamação, por não provada, e absolve-se a Reclamada do pedido.

6. VALOR DA CAUSA

Fixa-se à ação, para os devidos efeitos, o valor de 2.094,05 € (dois mil e noventa e quatro euros e cinco cêntimos), que corresponde ao valor total dos pedidos deduzidos pelo Reclamante e que não mereceu oposição da Reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique, com cópia.

Lisboa, 30 de junho de 2026,

A Juiz Árbitro

(Daniela Mirante)